

Schade ontstaan als gevolg van gebruik. Stuk pool verschoven tengevolge van schuiven en verzetten eetkamerstoelen. - 2005

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit een in juli 2005 tussen partijen totstandgekomen overeenkomst.

De ondernemer heeft zich daarbij verplicht tot het reinigen van een zwart karpet (hierna te noemen: het artikel) tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 128,--.

De consument heeft op 20 augustus 2005 de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

-

De ondernemer heeft zonder overleg met ons het artikel bij elkaar gelijmd en in die staat retour gestuurd. Naar aanleiding van mijn klachtmelding daarover heeft de ondernemer het artikel teruggenomen om te laten beoordelen door een expert. Wij ontvingen echter geen rapport maar wel een gerepareerd artikel. Ook deze reparatie is zonder overleg en zonder onze toestemming uitgevoerd.

De consument heeft als aankoop prijs en aankoop datum € 499,-- en 3 juni 2004 opgegeven en bewijs daarvan overgelegd.

De consument verlangt dat de ondernemer de gemaakte fouten erkent, alsmede een vergoeding van 90% van de aanschaf prijs.

Standpunt van de ondernemer

De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid zijn standpunt aan de commissie kenbaar te maken.

-

Deskundigenrapport

-

De door de commissie ingeschakelde deskundige heeft blijkens zijn rapport, voorzover thans van belang, het volgende vastgesteld.

Het betreft hier een langharig karpet, waarvan de rug is afgelijmd met een katoenen backing. De basis is van katoenen ketting- en inslagdraden gemaakt. De pool is meer dan 10 cm lang en samengesteld uit acrylvezels.

Het artikel is volgens een sproei-extractie methode gereinigd, ontwaterd en hangend gedroogd. Dit is een aangepaste reinigingsmethode.

Het artikel heeft aan de bovenzijde geen zichtbare gebreken. Aan de onderzijde is de rug beplakt met een groot stuk katoen. Dit stuk katoen is door de tapijtreiniger aangebracht om een gerepareerde plek te bedekken en het artikel weer toonbaar te maken. De gerepareerde pool zit nu na de reparatie nog onvoldoende verankerd.

Bij nader onderzoek blijkt dat er op enkele plaatsen zwakke plekken in het artikel aanwezig zijn. Op die plaatsen is het stramien dusdanig verstoord, verzwakt dat daar de pool zonder moeite is te verwijderen. De kale plekken vallen niet op doordat de langharige pool royaal daarover heen ligt. Op de beschadigde plaatsen is het stramien niet verteerd, maar verzwakt door pletten.

Het artikel ligt in de keuken van de consument. Op het artikel staat een tafel met een grote poot met daaromheen vier stoelen met dunne poten. Aan enkele poten van de stoelen werd een flink stuk pool aangetroffen die door het schuiven, verzetten van de stoelen daaraan is blijven hangen. Het is bekend dat als enkele draden zijn verbroken er al snel een gat ontstaat waarna tijdens een reinigingsbeurt de basis verder uiteenvalt en daardoor de pool gedeeltelijk wordt verwijderd.

De schade is derhalve ontstaan tijdens de reiniging als gevolg van gebruikersschade.

Bij een volgende reiniging zal het artikel zeker weer pool verliezen, wanneer het niet vooraf zodanig wordt gerepareerd dat de basis is hersteld en de pool goed is verankerd.

Beoordeling van het geschil

-

De commissie heeft het volgende overwogen.

De commissie onderschrijft, mede gelet op de bij het deskundigenrapport gevoegde fotomateriaal, de bevindingen en conclusies van de geraadpleegde deskundige.

De provisorisch herstelde schade aan het artikel is de ondernemer onder de gebleken omstandigheden niet toe te rekenen. Hetgeen de consument in hoofdzaak verlangt komt derhalve niet voor vergoeding in aanmerking. Uitgaande van de onweersproken gelaten handelwijze van de ondernemer oordeelt de commissie het echter dusdanig begrijpelijk dat de consument zich daaraan in hoge mate heeft gestoord dat zij om die reden aanleiding ziet de ondernemer op te leggen de reinigingsprijs aan de consument te vergoeden. Ook al komt een schade niet voor rekening en risico van de ondernemer, de jegens elkaar in acht te nemen zorgvuldigheid legt op de ondernemer een meldingsplicht met betrekking tot door hem geconstateerde schade en met betrekking tot voorzieningen die hij van voornemens is daartegen te treffen onder het verlangen van akkoord van de consument daarmee.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ten dele gegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

-

Beslissing

De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 128,--. Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies. Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, betaalt de ondernemer bovendien de wettelijke rente over dit bedrag vanaf de verzenddatum van het bindend advies.

-

De commissie wijst het meer of anders verlangde af.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Textielreiniging op 20 april 2006.

05.0209